

第42回 「個性ある図書館」展示

コミュニケーション能力

展示期間 4月28日～6月28日

展示場所 南台図書館2階 展示コーナー

新年度になり、今までと違う新しい生活が始まる方も

多いのではないのでしょうか？

新生活では環境の変化や、人間関係の変化に伴い、

コミュニケーション能力が求められることもあります。

今回は、新生活で必要なコミュニケーション能力の向上に

役立つ資料をご紹介します。



中野区立南台図書館

03-3380-2661

コミュニケーション能力

コミュニケーションという言葉はよく使用されます。
では、コミュニケーションとはどのようなものなのでしょうか。



・コミュニケーションとは

“社会生活を営む人間の間に行われる知覚・感情・思考の伝達。
言語・文字その他の視覚・聴覚に訴える各種のものを媒体とする。”

(『広辞苑 第7版』より)

・コミュニケーションの分類

コミュニケーションは大きく分けると言語を使用して伝達するものと言語以外で伝達するものの二種類に分類されます。

言語	=	言葉や文字を使用して伝達する
非言語	=	身振り、視線、行動で示して伝達する



・コミュニケーションを構成するとされている要素

関わる

コミュニケーションは人に何かを伝達することです。伝達すべき相手がいるので、必ず人と関わることとなります。また、相手との関係性により、どのようなコミュニケーションが必要になるかも変わってきます。

伝える

コミュニケーションで重要なことは自分の意見、意思を相手に伝えることです。伝え方によってはまったく同じ内容であっても、相手に与える印象が変わってしまうこともあります。

聞く

コミュニケーションは自分の意見、意思伝えるだけでなく、相手の意見、意思を聞くことも必要となります。相手が何を伝えたいかを理解して聞くことも重要となります。

このようにコミュニケーションとは、「人と意思の疎通を図ること」になります。コミュニケーション能力を向上させるには、伝え合うことが上手にできるようになる必要があります。相手との関係性を考慮して、そのために必要なマナーを身につけて、自分の意見、意思を分かりやすく伝えると共に、相手が何を伝えたいのかを考え、そのために、話しやすい状況をつくること等、様々なスキルが必要になってきます。

実際にどのようなコミュニケーション能力が必要になってくるのか、いくつかご紹介します。

あいさつ

あいさつからコミュニケーションが始まることも多いので、姿勢や態度に注意して、はっきりと相手に聞こえる様に心掛けましょう。また、相手の名前を呼んだり、ひと言プラスしたりすることで雰囲気は良くなり、円滑なコミュニケーションが図れるようになります。



言葉遣い

コミュニケーションを図る相手は家族・友人・上司・同僚・部下等と様々ですが、相手によっては同じ言葉遣いで話をするのが失礼になることもあります。正しい敬語等、その場で必要な言葉遣いを身につけて、使い分けるよう心掛けましょう。

マナー

コミュニケーションではマナーも大切です。マナーが悪ければ印象も悪くなりやすく、逆にマナーが良ければ印象も良くなりやすいものです。最低限のマナーを身につけてコミュニケーションを図りましょう。特に職場では、マナーが自身の評価に繋がりがりやすいので、挨拶や言葉遣い、服装・身だしなみ、順序・席順、姿勢・態度等の一通りのビジネスマナーを身につけることも大切です。



人間関係

人間関係は状況によって変化していくこともありますので、その時々に応じてコミュニケーションを図る必要があります。特に、初対面の場合には、どのように接するか迷う方も多いのではないのでしょうか。初対面の方とコミュニケーションを図る方法の一つに雑談があります。雑談でも何を話すか迷う方も多いでしょうが、天気やニュースなどの身近な話題が話しやすいとされています。

報告・連絡・相談

報告・連絡・相談は頭文字を取って『ホウレンソウ』と略されることも多く、仕事の基本ともされていますが、コミュニケーションにとっても大切なことです。報告は経過や結果を知らせることで、結果を先に伝え、その後に客観的な事実を正確に伝えることが大切です。連絡は簡単な情報を関係者に知らせることで、自分の意見や考えは伝えないことが基本です。相談は判断に迷うときや意見を聞いてもらいたいときになどに誰かの参考意見を聞くことです。報告・連絡・相談は手短かにわかりやすく正確に伝えることが大切です。

参考文献：『コミュニケーションの教科書』 朝倉 千恵子／著 フォレスト出版

『使える！うまくいく！おつきあい・気くばりマナーの便利帖』 澤野 弘／監修
学研パブリッシング



展示資料の紹介



『心が軽くなる！気持ちのいい伝え方』

森田汐生／著 主婦の友社 2015年

361.4 モ

本書では、自分の意見をシンプルに伝え、かつ相手の意見も尊重できるコミュニケーションの手法を学ぶことができます。上手な断り方や相手からの批判の受けとめ方など、対等な人間関係を築くためのコミュニケーションの手法が解説されています。注目すべきは、自分のコミュニケーションの傾向を知るためのクイズ診断です。コミュニケーションにおける自分の傾向や注意点、重点的に学ぶべき事柄が、一目瞭然です。学生生活やビジネスなど、多様な場面での人間関係の悩みに対してまさに「心が軽くなる！」、本書はそんな一冊です。

『「内向型の自分を変えたい」と思ったら読む本』

渡瀬 謙／著 大和出版 2017年

361.4 ワ

内向型と呼ばれる性格に悩みを抱いていた著者が、悩みを克服したきっかけや経緯が丁寧に書かれています。6つのステップを経て段階的に人間関係におけるストレスの解消を図る内容ですので、無理なく読み進めることができるでしょう。かつてコミュニケーションの悩みを克服した著者だけに、説得力はバツグンです。本書を読めば、自分のコミュニケーション能力に自信が持てるようになるでしょう。

コミュニケーション能力図書リスト



書名	著者	出版社	出版年	請求記号
心をつかむ、おもてなし コミュニケーションの極意	八木 まゆみ/著	セルバ出版	2017	336.4 ヤ
コミュニケーションカ	関 明浩/著	エスシーシー	2017	336.4 セ
すごいコミュニケーション大全	佐藤 幸一/著	綜合法令出版	2017	361.4 サ
情報社会のコミュニケーション能力	船本 修三/著	中央経済社	2017	336.1 フ
人を「巻き込む」コミュニケーション技術	櫻井 弘/著	日本経済 新聞出版社	2018	336.4 サ
ミス・ロスが激減する！ 話し方・聞き方・伝え方	中尾 ゆうすけ/著	明日香出版社	2018	336.4 ナ
できる大人は「ひと言」加える	松本 秀男/著	青春出版社	2018	361.4 マ
「また会いたい」と思われる人	鹿島 しのぶ/著	三笠書房	2018	361.4 カ
外資のスーパーエリートが大切にしている意外と誰も やっていない「コミュニケーション」の基本	伊藤 まみ/著	日本実業 出版社	2017	336.4 イ
仕事に必要な「本当のコミュニケーション 能力」はどう身につければいいのか？	安達 裕哉/著	日本実業 出版社	2017	336.4 ア

リストに載っていない資料もございますので、展示コーナーをご覧ください。



コミュニケーション能力について調べてみよう

コミュニケーション能力についてより知識を深めたい方のために、ここでは、コミュニケーション能力についての資料・情報の調べ方を紹介します。

1. 情報検索のキーワード

コミュニケーション能力について調べる際に幾つかのキーワードがあります。これらを使うことでより効率的な調べ方ができます。

コミュニケーション/コミュニケーション能力/人間関係/交渉/対人関係/つきあい/話しかた/聞きかた/伝えかた/話題/雑談/会話/礼儀

2. 基本的な情報を調べる

イ. 用語・データを調べる

資料情報	請求記号	所蔵館
世界大百科事典 平凡社 2007年（便覧のみ 2009年）	031 セ 34	南台図書館 （館内閲覧のみ）
現代用語の基礎知識 2018 自由国民社 2018年	031 ゲ 18	南台、中央図書館 （館内閲覧のみ）

ロ. テーマの棚を調べる

分類記号	分野	分類記号	分野	分類記号	分野
361.4	コミュニケーション	336.4	人間関係	809.2	話し方

ハ. コミュニケーション能力に関する図書を調べる

資料情報	請求記号	所蔵館
コミュニケーションの教科書 朝倉 千恵子／著 フォレスト出版 2013年	336.4 ア	南台図書館
使える！うまくいく！ おつきあい・気くばりマナーの便利帖 澤野 弘／監修 学研パブリッシング 2014年	361.4 ツ	南台図書館
すごいコミュニケーション大全 佐藤 幸一／著 綜合法令出版 2017年	361.4 サ	南台図書館

★中野区立図書館の資料を探す

- ・ 図書館内の「館内利用者用検索機」(OPAC)
- ・ 中野区立図書館ホームページ→<https://www3.city.tokyo-nakano.lg.jp/tosho/index.asp>

★東京都内公立図書館で所蔵されている図書を探す

- ・ 東京都立図書館ホームページから入ります→<http://www.library.metro.tokyo.jp/>

★雑誌・新聞を探す

- ・ 原紙(朝日・毎日・読売・産経・東京・日経)→南台図書館1階新聞コーナーにあります。
毎日新聞縮刷版→南台図書館1階カウンター横にあります。

★オンラインデータベースで探す

- ・ 中野区立中央図書館の参考・地域行政資料コーナーでは利用者用インターネット検索用パソコンからオンラインデータベースを調べる事ができます。

日経テレコン 21	日本経済新聞社	1975年からの日経4紙(経済・産業・金融・流通)の新聞全文検索(収録範囲は媒体によって異なります。1981年9月までは見出しと一部記事の抄録のみ)、企業情報、人事情報の検索が可能です。
聞蔵Ⅱビジュアル	朝日新聞社	・ 1879年から1999年までの朝日新聞紙面イメージを閲覧できます。 日付・キーワード検索に加え、広告も検索可能。 ・ 1985年から当日の新聞までの記事全文を検索可能。本紙(東京最終)・地方版以外にも、朝日新聞社刊行誌である、AERA(創刊号)・週刊朝日(2000年4月から)の記事も検索可能です。
官報情報検索サービス	国立印刷局	1947年5月3日・日本国憲法施行日以降から当日発行分(当日分は午前8時30分以降に公開)までの官報が検索可能です。
MAGAZINEPLUS	日外アソシエーツ	一般雑誌・専門雑誌の雑誌記事検索や論文情報などが検索可能です。
WHOPLUS	日外アソシエーツ	歴史上の人物から現在活躍中の人物まで約32万人のプロフィールなどが検索可能です。
法情報総合データベース D1-Law.com	第一法規	判例情報・法律等の改廃履歴・法律判例文献情報が検索可能です。



南台図書館からのお知らせ

☆小さい子向けおはなし会☆

日時：第3土曜日 午前11時～11時30分

会場：南台図書館1階 親子読書コーナー

対象：0～3歳児位とその保護者



☆おはなし会☆

日時：毎週土曜日 午後2時～2時30分

会場：南台図書館1階 親子読書コーナー

対象：幼児～小学校低学年位まで



どちらも申し込みは不要です。

直接会場までお越し下さい。